

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-07044-015
Otsuse kuupäev	30. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Kristel Ütsi, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10069659
Tarbija nõue	Lepingu täitmine.
Asja läbivaatamise aeg	18. okt 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Elisa Eesti aktsiaseltsil korrigeerida tarbijale esitatud tasunõuded vastavaks 29.oktoobril 2021 kokkulepitud hindadele ning tagastada tarbijalt enamsaadud tasu. Enamsaadud makseid on kauplajal õigus arvestada tulevikus tekkiva maksekohustuse ettemaksuks vaid tarbija nõusolekul.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kauplajal teatada 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ja Elisa Eesti AS sõlmisid 18.novembril 2019 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse osutada tarbijale erinevaid sideteenuseid ja tarbija võttis enesele kohustuse tasuda teenuste eest kokkulepitud hinna järgi. Lepingu kohaselt kasutab tarbija kõneteenuseid seitsmel telefoninumbri, sellest viiel numbril koos internetiühendusega.

29.oktoobri 2021 e-kirjaga tegi kaupleja tarbijale 24. kuuks pakkumuse kasutada teenuseid viiel numbril paketi Eri Nutikalt Euroopas 9,99 lahenduse tingimustel hinnaga a' 5,99 eurot ja kahel numbril Elisa soodustusega hinnaga a' 1,99 eurot. Täiendavalt pakkus kaupleja tarbija poolt valitud seadmele summas 100,00 eurot.

Sama päeva e-kirjaga teatas tarbija, et kaupluse pakkumus sobib.

25.märtsi 2022 teatas kaupleja lepingu muutumisest ja hinnatõusust alates 1.maist 2022. Tarbija teatas 7.aprillil 2022, et ei nõustu kaupleja ettepanekuga. Kaupleja pakkus 4.mai 2022 ja 13.mai 2022 e-kirjadega uuesti lepingu muutmist, kuid tarbija kaupleja ettepanekutega ei nõustunud.

Tarbija väidab, et on sõlminud 24 kuuks lepingu, mida kaupleja peab kokkulepitud

tingimustel täitma. Kaupleja ei selgitanud kokkuleppe sõlmimisele eelnevalt, et ta jätab enesele õiguse ühepoolset hinda muuta. Kaupleja pakutud seadme ostu soodustust ta ei kasutanud.

Tarbija nõuab kauplejalt lepingu täitmist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et pakkus tarbijale kuutasu soodustust, mitte teenust kokkulepitud lõpphinnaga. Tarbijale pakutud soodustuse suurus ei ole muutunud. Kuutasu soodustuse andmine ei võta kauplejalt õigust elektroonilise side seaduse § 99 lg 1 ja 2 alusel muuta ühepoolset teenuspaketi hinda.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitse seaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud tõendite ja sekretariaadi kogutud teabe alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite järgi põhineb vaidlusalune võlasuhe sideteenuse osutamise lepingul elektroonilise side seaduse § 91 tähenduses.

Pooled ei vaidle selles, et kõnealune leping on sõlmitud 18.novembril 2019 üldkasutatava elektroonilise side võrguga vajaliku ühenduse loomiseks ja ühenduse säilitamiseks viiel numbril telefoniteenuse ja internetiühendusteenu kasutamiseks ning kahel numbril telefoniteenuse kasutamiseks. Leping oli poolte selgituste järgi sõlmitud tähtajatuna, kuid lepingu hinna/soodustuse kokkulepe kehtis 24 kuud.

Pooled ei vaidle ka selles, et kaupleja pakkus 29.oktoobri 2021 e-kirjaga tarbijale Eri Nutikalt Euroopas lahendusele „.. uueks soodustuseks - 4 eurot 24 kuuks (paketi hind oleks 5,99 eurot) ja numbritele, millel on Elisa 2,99 uueks soodustuseks - 1 eurot 24 kuuks (paketi hind oleks 1,99 eurot)”. Tarbija aktsepteeris pakkumuse samal päeval.

Tarbija väidab, et aktsepteeris kaupleja pakkumuses näidatud teenuste lõpphinda, mis kokkuleppe kohaselt peab kehtima 24 kuu kestel. Kaupleja väidab, et pakkumuse ja kokkuleppe sisuks oli tarbijale kohaldatav soodustus, mida arvestatakse konkreetsel ajahetkel kehtivast paketi maksumusest.

Komisjon selgitab kauplejale, et tarbija põhiõiguseks on muu hulgas õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta (TKS § 3 p 2). Teenust pakkudes peab kaupleja teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada (TKS § 8).

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja pakkumuse põhjal võis aru saada, et telefoniteenuse ja internetiühendusteenu lõpphind on 5,99 eurot kuus ja telefoniteenuse lõpphind on 1,99 eurot kuus. Kaupleja ei ole pakkumuses eraldi välja toonud paketi hinda, millelt pakutud soodustust arvestatakse. Samuti ei ole kaupleja pakkumuses selgitanud, et paketi hind võib 24 kuu kestel muutuda, mis mõjutab teenuse lõpphinda. Kaupleja poolt pakkumuses näidatud komponentide alusel on võimalik arvestada vaid üks hind (sõltuvalt teenusest 5,99 või 1,99), mida tuleb pidada teenuse lõpphinnaks.

Komisjon ei nõustu kauplejaga selles, et kaupleja oli õigustatud hinda tõstma elektroonilise side seaduse § 99 alusel. On õige, et sideettevõtja võib ühepoolset muuta sideteenuse lepingu tingimusi, kui muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest või kui pärast sideteenuse lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine (lg 1). Osundatud seadus on rakendatav tähtajatu kokkuleppe korral. Sideettevõtja ei või muuta tähtajalise kohustusega sideteenuse lepingu tasu ja sideteenuse põhiomadusi ühepoolset tarbija kahjuks sidus tähtaja jooksul, välja arvatud juhul, kui muudatus on tingitud õigusakti muutmisest või valitsusasutuse otsusest (lg 2’).

Kaupleja ei ole vaidluses tuginenud hinda mõjutava õigusakti andmisele. Kui hinna muutmise võimalus sisaldub tüüpitingimustes, ei ole see kohaldatav vastuolu tõttu määratud tähtajaks sõlmitud eritingimusega (VÕS § 38).

Kaupleja on pakkunud tarbijale hinna kokkulepet 24 kuuks ja tarbija on selle pakkumuse aktsepteerinud. Sellega on poolte vahel sõlmitud määratud tähtajaga hinnakokkulepe (VÕS § 9 lg 1), mille ühepoolne tarbija kahjuks muutmine on seadusega keelatud. Kaupleja tegi tarbijale mitmel korral lepingu muutmise ettepaneku, millega tarbija ei nõustunud. Seega kehtib 29.oktoobril 2021 sõlmitud hinnakokkulepe.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue tuleb rahuldada. VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule ja seadusele. Kauplejal puudub õigus nõuda tarbijalt kokkulepitust suuremat tasu. 29.oktoobril 2021 kokkulepitust suurema hinnaga esitatud tasunõuded tuleb korrigeerida kokkuleppele vastavaks. Tarbijalt enamsaadud tasu tuleb tagastada või arvestada tarbija nõusolekul tuleviku perioodide ettemaksuks.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristel Ütsi
/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar
/allkirjastatud digitaalselt/